

真情相伴 合力成长

 **瑞丰银行**
BANK OF RUIFENG

地址:浙江省绍兴县金柯桥大道1418号

客服热线:400-88-96596

网址:www.zjxrcrb.com 邮编:312030

辭歲迎新·共話真情

攬動態

市委常委、县委书记 何加顺来我行调研

大視野

以奋进之势抓机遇 以科学之态谋发展 携手共创农村商业银行灿烂明天 ——2011年度业务工作会议特别报道

精英社區

“石头汤”的执着

——记钱清支行副行长兼新甸分理处主任汤建明

服务明星——“星”语录

理财抵通胀 适合最重要

高额度贷记金卡 容耀上市

30万额度畅享幸福生活



主编：章伟东
 责任编辑：秦晓君 王永 丁晓闯
 编辑：周萍 何仲凯 冯新红
 钱利琴 潘卓君 潘奕越 何少君
 主办：战略企划部
 电话：84788392 84788346
 投稿邮箱：bainianruifeng@163.com

1 攪動態

要聞速遞

- 01 > 市委常委、县委书记何加顺来我行调研
- 02 > 我行召开2011年度业务工作会议
- 03 > 我行召开业务管理流程体系建设项目启动大会
- 04 > 我行组织员工参观“银行业反腐倡廉警示教育”巡展
- 04 > 我行召开二届十一次董事会

2 大視野

特別報道

- 05-08 > 以奋进之势抓机遇 以科学之态谋发展
携手共创农村商业银行灿烂明天
——2011年度业务工作会议特别报道

3 精英社區

精英故事

- 09-16 > “石头汤”的执着——记钱清支行副行长兼新甸分理处主任汤建明
- 17-22 > 服务明星——“星”语录

百家爭鳴

- 23-26 > 发展我行电子银行业务的几点思考
- 27-30 > 基于专业市场的小企业信贷模式浅析
——以中国轻纺城市场为例

31-32 > 理财抵通胀 适合最重要

職場人生

- 33-34 > 感动常在
- 35-36 > 感动，常在不经意间
- 37-38 > 一个会计主管的工作独白
- 39-40 > 幸福的定义

4 文藝栖息地

休閒驛站

41-42 > 登山感怀

品味生活

- 43-44 > 可爱的滨海之基
- 45-46 > 可爱的湖塘之校
- 47-48 > 可爱的轻纺城之家
- 49-50 > 可爱的陶堰之日

5 幸福家園

51-52 > 宝贝秀场



市委常委会、县委书记何加顺来我行调研

要朝“做大、做强、做精、做优、做实”方向迈进

11月11日上午，市委常委会、县委书记何加顺来到我行调研。党委书记、董事长俞俊海陪同调研。

何书记在听取情况汇报后，首先对我行所取得的成绩给予充分肯定，并对今后的发展提出了期望和要求。一是要服务好，你行要成为产业升级的重要金融支撑，进一步加大金融支持力度，不断创新金融产品，强化金融对经济的保障作用，促进县域经济的长远健康持续发展。二是要壮大好，你行要按照现代金融企业的要求，朝着“做大、做强、做精、做优、做实”的方向迈进，在业务规模、经济效益、创利水平、服务水准、管控能力、社会责任等方面实现新的突破。

我行召开2011年度业务工作会议



12月15日，我行在绍兴饭店召开了2011年度业务工作会议，分理处主任、机关经理助理以上干部，三大派驻人员、网点负责人，部分客户经理及机关科员共280余人参加会议。

会上，副行长章伟东作了题为《坚定转型不动摇，加快发展不停步，以更加开放、更加积极的姿态开创我行业务发展新局面》的业务工作报告，他首先用“三年”回顾了2010年业务工作，其次，客观分析了当前业务发展面临的新情况、新问题。最后，全面部署2011年度业务工作，提出了2011年各项业务目标。

党委书记、董事长俞俊海作了讲话。他以《以奋进之势抓机遇，以科学之态谋发展，携手共创农村商业银行灿烂明天》为题，就今后一段时期我行的发展作了战略部署。首先简要回顾了五年来的改革发展成果，其次，面向新的征程，清醒研判了当前的发展环境，最后，他指出要按照“建设成为全国一流的中型农村商业银行”的战略目标，走“精品+规模”的战略发展道路，强调了2011年五大重点工作。

行长方云海主持会议并作会议小结。他提出三点要求：一是要深刻领会精神；二是要抓好贯彻落实；三是要突出重点。会上，六家支行作了表态发言，并结合自身实际提出了明年的业务目标和工作举措。

我行召开业务管理流程体系建设项目启动大会

11月20日，我行在28楼会议室召开业务管理流程体系建设项目启动大会。各支行行长，机关部总经理及项目联络员，风险管理部、信贷管理部、财务会计部人员等共70余人参加会议。

会上，行长方云海作了讲话。他强调，要以科学的管理方法为指导，构建起全面协同合作有序、业务流程操作高效、风险控制严密、合规要求明确的流程银行体系，为我行可持续发展和打造百年老店提供强有力的保障。同时，他还从加强领导、高度重视、集中精力、密切配合、确保质量、有效推进等六个方面提出要求，确保该项目扎实有效推进。



我行组织员工参观“银行业反腐倡廉警示教育”巡展

为深入推进我行惩治和防腐建设，不断增强各级党员干部拒腐防变能力，进一步深化案件防控工作，促进党风廉政建设。11月21日，我行组织部分机关干部员工、客户经理团队队长等20余人赴杭州参观“全国银行业反腐倡廉警示教育”展览。

通过观看，大家受到了一次深刻的反腐倡廉教育和洗礼，纷纷表示，要从这些典型案例中吸取教训，引以为鉴，珍惜岗位，切实加强廉洁自律，筑牢反腐倡廉思想道德防线，不断提高拒腐防变能力。



我行召开二届十一次董事会

11月15日，我行二届十一次董事会在25楼会议室召开。14位董事参加会议，6名监事列席会议。董事长俞俊海主持会议。

会议听取了董事长俞俊海所作的《2010年三季度经营情况汇报》（草案）、《在义乌设立异地支行的方案》（草案），听取了行长方云海所作的《净资产确认书及净资产处置方案》（草案），与会董事对上述草案进行了认真审议，一致予以通过。会上，与会人员对我行工作给予了充分肯定，并对当前股份制改革、探索跨区域经营等工作提出了意见和建议。

本刊编辑：办公室 何仲凯





以奋进之势抓机遇 以科学之态谋发展 携手共创农村商业银行灿烂明天

——2011年度业务工作会议特别报道

文：办公室 周萍

12月15日，我行2011年度业务工作会议在绍兴饭店召开。这次会议，不仅是一次总结2010年工作，全面部署2011年业务工作的会议，更是我行站在农村商业银行新的

发展起点上，科学谋划五年发展道路的一次重要会议，对指导我行2011年及今后一段时期的发展都具有十分重要的指导意义。

瑞丰银行五年发展规划——

把瑞丰银行建设成为全国一流的中型农村商业银行，按照“精品+规模”的战略发展思路，努力推进创业发展的“二次革命”。

2011年业务工作布局——

紧紧围绕瑞丰银行五年发展规划，坚定不移地推进战略转型，更加突出存款业务的基础地位，更加突出战略转型的主攻方向，更加突出扩展市场的重要支撑，更加突出新兴业务的高端发展，更加突出渠道建设的营销网络，更加突出绩效管理的引导激励，努力开创瑞丰银行发展的新局面。

一

会上，副行长章伟东作题为《坚定转型不动摇，加快发展不停步，以更加开放、更加积极的姿态开创我行业务发展新局面》

的业务工作报告。

会议认为，即将过去的2010年是我行业绩向好、成效明显的一年，是极不平凡、富有挑战的一年，是攻坚克难、真抓实干的一年，全行广大干部员工以“一条道路、两大工程”思想为指导，积极发扬敢打善拼、奋勇争先的作风，凝聚合力、攻坚克难，使各项业务继续保持了良好的发展态势，取得了来之不易的成绩。

会议深刻分析了当前业务发展面临的新情况、新问题，要求全行广大干部员工要切实增强率先发展意识、适时求变意识、经营客户意识，以更好地应对当前激烈的市场竞争环境和客户业务发展的需求。

会议全面部署了2011年度业务工作，提出了2011年各项业务目标，要求全行要紧紧围绕五年发展规划，坚定不移地推进战略转型，转换经营机制，强化渠道营销，加快金融创新，着力抓好“六个更加”：一是更加突出存款业务的基础地位，全力打造本土市场的主力银行；二是更加突出战略转型的主攻方向，全力打



造支农支小的社区银行；三是更加突出扩展市场的重要支撑，全力打造颇具实力的区域银行；四是更加突出新兴业务的高端发展，全力打造高附加值的效益银行；五是更加突出渠道建设的营销网络，全力打造便民快捷的特色银行；六是更加突出绩效管理的引导激励，全力打造持续发展的活力银行。

一

会上，董事长俞俊海作题为《以奋进之势抓机遇，以科学之志谋发展，携手共创农村商业银行灿烂明天》的重要讲话。

董事长在充分肯定“十一五”时期我行发展所取得成绩的基础上，深入分析了当前及今后一个时期我所面临的机遇与挑战。他认为，我行迎来的农村商业银行发展新时期，一方面是非常难得的历史机遇期，跨区域发展必将为我行的发展注入新的活力；另一方面，却是充满挑战的重要转型期。如何把我行当前自身的核心竞争力逐步从单纯依靠以资源禀赋为基础的在区域内所独具的资源和有利条件而形成的比较竞争优势，向由机制体制创新、科技创新、智力创新等因素共同下的综合竞争优势转型，是摆在我行面前的重大课题。他要求全行广大干部员工务必要增强机遇意识和忧患意识，主动适应环境变化，有效化解各种矛盾，以率先发展之志气，以自加压力之勇气，以义无反顾之浩气，在新一轮发展中奋勇争先，继续走在前列。

董事长指出，今后五年，我行要按照“建设成为全国一流的中型农村商业银行”的战略目标，学会二条腿走路，走“精品+规模”的战略发展道路，即对本土区域实施“精品战略”，对跨区域经营实施“规模战略”。他说，实行我行发展的“二次革

命”，观念、思维方式的革命，远比科技和速度的革命更重要。需要我们进一步具备系统思维的能力、锐意进取的精神、开放包容的文化和饮水思源的情怀。

会上，董事长还就2011年的工作做出五方面的指导：一是实现新发展的途径是“走出去”战略的有序推进；二是实现新发展的基石是管理运营能力的有效提升；三是实现新发展的抓手是社区市场发展理念的持续深化；四是实现新发展的动力是人力资源管理体系的系统推进；五是实现新发展的引擎是企业文化建设的内在驱动。

二

下午，各支行就业务工作报告、董事长讲话以及2011年相关政策进行深入讨论，进一步明确2011年工作思路。

平水支行：服务山区的“志愿者”

作为一家扎根山区，服务山区，支持山区的支行，该行表示要立足实际，充分结合平水副城快速发展的优势，坚定不移地做好新农村建设这篇文章。明年要重点抓好三项工作：坚持做小做散，深入农村，服务农民，确保支行各项业务发展在平水区域金融机构中保持第一集团的地位；确保支行新大楼在明年正式投入营业，以崭新的整体形象，良好的网点功能，更好地服务山区农民，服务山区经济；准备重新恢复上灶分理处一级分理处功能，设立一个零售团队，重点拓展该区域零售业务，发展新农村建设贷款，充分发挥分理处应有的网点作用。

钱清支行：标准化网点的“塑造者”

作为辖内首家实施标准化网点的支行，该行表示2011年要以塑造网点新形象为契机，打造服务新品牌，发挥网点新优势，全面提高整体竞争力；同时要充分利用网点功能优势，切实做好专业市场和社区市场服务工作，进一步深化三级营销网络体系，实行中小企业集中管理，增强营销队伍作战力量，实施针对性营销策略。其中公司团队以营销与维护优质中小企业为重点，零售团队专注于“做小做散”，充分挖掘社区零售市场的潜力；全面推进信用体系建设，收集潜在客户基本信息，纳入档案库，有选择性地提供服务。



营业部：高端客户的“经理人”

2011年营业部将以总行新大楼搬迁新址为契机，利用与总行机关集中办公的优势，充分发挥机构整体功能，重点做好高端客户的营销与维护。要以政府团队与高端客户维护为业务中

心，以拓展全县无贷高端客户为重点，兼顾优质中型企业；拟设五个业务团队，按无贷户政府资源类、企业团队（含政府有贷户、高端客户团队等三个）、零售类划分为业务一至五部，实施有重点、有针对性的营销与维护。

越州支行：新兴市场的“拓展者”

该行表示要认真总结与分析2010年业务经营中存在的优势与不足，2011年要更加注重营销的方式与方法，重点对一些区域内比较突出的客户进行营销，在投向上以工业企业为主向市区商贸三产进行倾斜，充分对潜在的资源优势进行挖掘与整体配置，集中力量做好优质客户的营销工作。

滨海支行：集聚产业的“营销者”

随着滨海新城的快速发展，企业大批的入驻，滨海已然成为了一个产业集聚发展的工业新城。2011年该行表示要紧紧抓住滨海新城发展的大好机遇，重点抓好存贷款市场，在做好传统存贷款业务和维护好原有大户企业的同时，积极拓展优质的中小企业贷款业务；根据滨海区域内企业的集中情况和贷款需求情况，对辖区内所有企业进行一次细分，按银企协作优先、利率幅度优先、创造效益优先等不同业务需求特色，开展适合企业的存贷款业务营销；及早摸排2011年落户滨海的企业信息，及时与滨海政府部门进行沟通，通过政府牵线，将支行的影响力以最快速度渗透到新落户企业中，加大对新落户企业的业务拓展，作为2011年存贷款业务新的增长点。

“石头汤”的执着

——记钱清支行副行长兼新甸分理处主任汤建明

文：财务会计部 冯新红 钱清支行 孙其其

图：零售业务部 何少君



编者按：

2010年以来，我行实行了营销体制改革，建立了三级营销网络体系。伴随着存贷业务的纵深推进及同业竞争的加剧，我行深刻认识到做好传统社区市场培育型、成长型客户拓展和维护对我行的战略意义。章伟东副行长在2011年度的业务工作报告中指出，“坚持服务三农和中小企业的市场定位，密切关注并积极抢占农村金融市场新的增长点，努力把自身打造成为目标市场中客户面最广、服务能力最强、满意度最高、支农支小持续领先的社区银行”，进一步明确了我行2011年业务拓展的重点。然而，面对着“小额、流动、分散”的社区市场，如何让我们的营销团队从原先的“高端”偏好中转变过来、如何真正沉下去寻找社区市场新的增长点成了我们迫切需要思考和实践的问题。当然，作为服务“三农”的金融主力军，我行在长期的“三农”服务中也培养了一批具有着丰富的社区市场工作经验、对事业对“三农”有着深厚感情的实践工作者，如钱清支行副行长兼新甸分理处主任汤建明就是其中一名典型代表。汤建明同志用自己最真挚、最朴实的对事业的执着和爱深耕着社区这片沃土，用炖“石头汤”的方式挖掘着零售业务的广阔市场。我们相信，终有一天，“石头汤”会变成配料齐全、营养美味的“养身汤”。

引言：石头汤的故事

《伊索寓言》里有这样一个故事：一个风雨交加的日子，一位饥寒交迫的路人敲开了富人家的门。“滚开！”管家说，“不要来打搅我们。”

路人说：“只要让我进去，在你们的火炉上烤干衣服就行了。”管家以为这不需要耗费什么，就让他进去了。然后这个肚子饿得饥肠辘辘的路人请求厨娘借给他一个小锅，以便他“煮石头汤喝”。“石头汤？”厨娘很惊讶：“我倒想看你怎样用石头做成汤。”于是她就答应了。路人于是到路上捡了块石头洗净后放在锅里煮。“可是，总得放点盐吧！”厨娘说，于是给了他一些盐，后来又给了豌豆、薄荷、香菜，最后又把能收拾到的碎肉末都放在汤里。

当然，你也许能猜到，这个聪明的路人后来把石头捞出来扔回路上，美美地喝了一锅肉汤。

这是一个耐人寻味的故事。故事的精彩在于路人的智慧，在于其锲而不舍、朝着目标努力的勇气。这样的智慧和勇气，对于事业的成功，无疑有着非常重要的意义。无巧不成书，在我们行，恰有一位姓汤的智者——他，经历过沧海到桑田的变迁；他，曾奋战在新兴市场的一线；他，就是2010年初回归社区市场、现任钱清支行副行长兼新甸分理处主任的汤建明。然而，与路人不同，他的“智”，没有风



雨交加，没有饥寒交迫，有的只是对农村金融事业一份赤诚的爱，对“三农”血浓于水的情感，以及那毫无私心杂念、永不满足的执着。

社区市场老兵——海涂“三农”经济的一员

1989年11月15日，那是汤建明报到的日子。那一天，他正式成为了一名信合员工，去当时的新二信用社报到，同时也开始了他长达19年的海涂“三农”经济工作的征程。那时的海涂是凄凉的，没有企业，有的是来自全县四面八方、冲着田多地少来解决温饱的农民。农业是主导产业。而汤建明，就经常和同事们骑在田间的小路上，到农户家小坐，尝尝带着咸涩味的茶水，帮农户摘西瓜，和渔民捕鱼虾，到粮站上门收储，小白脸晒成了非洲佬，站在农户中间，分不清彼此，也就此与海涂农民结下了深厚情谊。

伴随着对三农的投入，勤劳聪明的海涂人让沧海变成了桑田。在我行业务蓬勃发展的同时，汤建明感悟着工作的点点滴滴，与三农结下了不解之缘，积累了丰富的“三农”经济工作经验。

新的开始——在新甸这片沃土上

2010年，对汤建明来说，是一个全新的开始，面对的是一连串的“新”字：

新的工作岗位——钱清支行副行长兼新甸分理处主任

新的营销模式——基于团队长自营业务的三级营销网络体系

新的服务区域——新甸，这块经济发达、位于钱清原料市场旁的社区市场

新的客户对象——零售客户群体

还有，放下了15年、需要从新学起的信贷业务操作……

面对着这一切，面对着身为副行长、团队长同时又自做业务并需要兼顾机构管理的工作职责，汤建明也有过一时之感。作为一方经济发达重点区域，新甸分理处一直来各项业务发展走在全行同类机构前列，今年营销体制改革后还能继续保持强劲的发展势头吗，如何交出社区市场做深做透的一份让人满意的答卷？目标决定着方向。凭着丰富的社区市场工作经验，凭着对事业的坚定和爱，汤建明以“石头汤”式的执着，叩启着市场的大门。

“做业务，先做朋友”

在汤建明的职业字典中，做业务，就是要先做朋友。来到了新甸，面对着全新的服务区域和客户群体，汤建明心里着急啊，恨不得搬进大批大批的存贷业务。

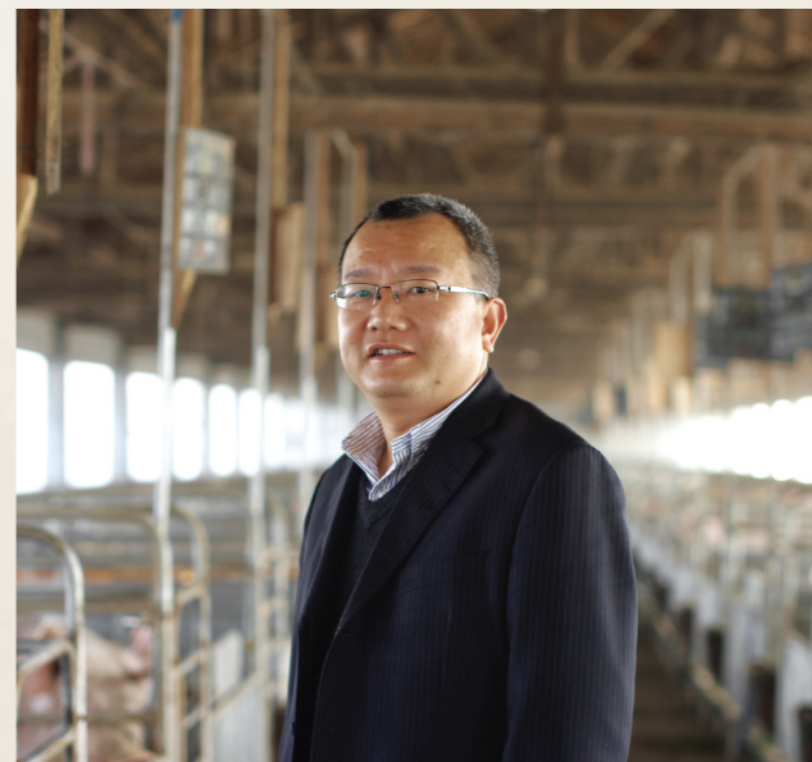
新甸，是一个富庶的地块，地域上，北邻萧山，东靠华舍，距柯桥仅六公里，交通十分方便。作为一个初来乍到者，面对着激烈的市场竞争，如何叩开市场的大门？汤建明不敢急，他首先得借用“火炉”啊。于是，他一趟一趟地走访辖内知名的企业、村委，听他们说天侃地，今天

东家买涤纶赚了，明天西家要去买圆机，和他们谈经济、说农业……新甸那片的企业主和村干部嘴上不说，心里却好奇着：这个新来的主任，怎么那么奇怪？从来不说存款和贷款的事，却三天两头地来坐，银行什么时候变得那么空了？当然，这些企业主和村干部是看不到这位汤行长夜挑灯夜战、甚至借上妻子的双手和智慧的情景的。对他们的疑惑，汤建明心里也明白，但他总是不紧不慢地说：“业务不急，你先做朋友。”一趟、两趟、五趟、十趟，慢慢地，新甸的村委、小企业主都感受到了由衷的被信赖、被重视感。附近的白马山村的村级存款原来存在其他银行，鉴于汤行长的“朋友之道”，把600多万的存款搬回了新甸分理处；信用体系建设，村委书记、村长帮着召集村民纷纷参与；业务拓展和风险控制上，几个村委领导总适时推荐优质客户，帮助分析存量客户和新客户的风险点，使信息更为对称。

虽然不到一年，汤建明，却俨然成了新甸那片村民的老朋友，社区市场的门悄然打开了。

“以点射面，服务最关键”

作为全行唯一的副行长级、带机构的零售业务团队长，汤建明一方面在内部管理上强化着标杆网点的建设和柜面服务质量的提升；另一方面从自身做起，用真情真心的服务对待每一位客



户，努力营造银行良好的口碑。“看似点对点的接触，实际是点对面的影响力”，这是汤建明对社区市场银行服务的诠释。

老徐刚办了个养猪场。场子盖起来了，种猪买回来了，钱也花光了。每天早上一睁眼，不是为自己的早饭发愁，而是担心猪场里的100多头猪能吃什么。怎么办啊？“家财万贯，带毛的不算”，35岁的老徐愁死了，东挪西借，还是运转不下去。想起在其他养猪户家里见到过的汤行长，老徐托他们打听一下。“想不到啊，汤行长第二天一大早就来调查了。还说农民不容易，耽

误一天，出点闪失，该怎么办？以前我们一直以为向银行贷款很难、手续很多，没想到，服务这么好！”老徐感慨着。

“其实，在社区市场，并不是老百姓没有贷款需求，很多人即使有想法，也迫于资金的压力、怯于向银行贷款而放弃了很多可能让他们致富的机会。所以，在条件符合的情况下，我们一定要放下架子、简化手续，特别是要一次性告知客户贷款的条件和需要的资料，千万不能让他们多走回头路。”汤建明如是说，更如是做。不论面对什么样的客户，不论多大的业务，即使是20万元的承兑、50万元的个贷，不管是去柯桥开承兑还是去袍江核担保，客户有车更好，若是没车，他总是二话不说亲自接客户。“我们不能有架子，更不能提要求。一切还在发展中嘛，客户发展了，我们也就发展了。”

这就是汤建明的服务理念。服务上去了，点对面的辐射也更广了。

“爱屋及乌，学做有心人”

有人说，汤建明是一个文人；有人说，汤建明是一个武者。而汤自己却说：“其实我是文不成武不就。我只是会去关心客户所关心的领域，爱屋及乌，学做有心人。”

而汤的“爱屋及乌”，在他的很多客户看来，就是一种博学，可以相互探讨。生猪病了，汤建明提醒养猪大户要控制疫情；水稻收割了，他了解着亩产情况，并针对谷粒的饱满度提出改良的建议；棉纱涨价了，汤又帮着分析价格走势，对订单可接不可接提出自己的建议。汤建明就是这样，经常走到客户中间，因为在他看来，大部分农民包括小企业主缺的就是这些，客户缺的，就是我们要送的。

“大河有水了，小河未雨也高兴”

说起刚到新甸的日子，汤建明至今记忆犹新。一边是公司客户集中到支行后分理处存贷规模的下降，一边是春节存款回笼旺季的到来。在人生地不熟的情况下如何抓好旺季回笼，汤建明迅速找到了抓手，那就是金融服务员这支队伍。他火速对分理处原有的金融服务

员一一登门走访，分解有关存款目标，并通过有关村委领导的帮助，在年内新发展金融服务员8名，在春节旺季净回笼存款近2000万元。“虽然，金融服务员队伍的设立会对我们客户经理和团队长自身的业务拓展面及考核造成冲击，但只要赢得了存款的实实在在增长，那就需要我们忽略个人业绩。大河有水了，小河未雨也高兴！”

汤建明就是这样。只要是有利于集体的事情，他从来不会计较个人的得失。这，源于他对事业的责任感，更出自一种由衷的爱。

“占领农村，形成阻力”

至今，汤建明依然记得2007年滨海农民白对虾旺季回笼时，市区的几家商业银行都对这一块存款趋之若鹜却始终没能分得哪怕一勺羹的情景。那时，他深刻地感受到了“感情”的分量。

而今，到了新甸，他也在内心处渴望着那样的“感情”，默默地设立目标：占领农村，形成阻力。在汤建明的理解中，我们作为一家服务社区的银行机构，不仅仅要在地域上占领农村，更是要占

据辖内客户的情感，在“真情相伴”中相互理解、共同发展，从而竖起一道坚固的屏障，阻碍一切外来力量的侵袭。

当然，对汤建明来讲，在新甸那一块肥沃的土地，要实现这一目标，他要做的还很多。然而，石头汤开始炖了，盐放进去了，豌豆也有了，接下去，肉末甚至鱼肉蟹块都会有的……

市场的潜力是无穷的。汤建明坚信。2011，一定会更好。☺



服務明星

“星”語錄

编者按：

2010年是我行全面推进标杆网点工程的第一年，以打造标准化服务为主线的浓浓的文化氛围使全行上下充满了活力，焕发着生机，“双十佳”评选活动更是让员工服务的主动性和创新热情得到了充分激发。被评为“十佳服务明星”的柜员更是以真挚的心，强烈的责任感，亲切的微笑充分体现着“用心创造价值”的服务理念！

本刊编辑：陈薇 图：何少君

杨汛桥支行 盛鸿燕

推荐理由：她是杨汛桥支行支江分理处的一名综合柜员，作为一名一线临柜员工，她细心、耐心、负责，认真处理每一笔业务，热情接待每一位客户，兢兢业业做好本职工作，谨记“没有最好，只有更好”的服务理念，以饱满的工作热情换取客户的满意笑容！

获奖感言：从踏入我行，我就把这里的工作当成自己的事业追求，经验不够用热情弥补，能力欠缺用知识提升，用心工作，微笑服务一直是我的工作的指南针。这一理念不仅让我在工作中找到了乐趣，也赢得了同伴们的认可。“服务明星”这一殊荣，对我而言不止是大家的肯定，更是一种责任，一种鞭策，我会保持这份激情，更加认真地投入工作，用微笑感动更多的客户。



越州支行 马晓玲

推荐理由：她笑靥如花，轻言细语，每天用饱满的热情接待每一位客户。“一剑磨十年，一念是执着”，面对形形色色的客户，她执着地坚持用积极主动的心态来对待，执着地坚持每天比别人多努力几分。她多次参加各种技术比赛，并获得较好的名次，连续几年被评为总行先进工作者，她用执着诠释了服务的真谛！

获奖感言：感谢总行、支行各级领导以及各位同事对我的支持，这次获得十佳服务明星称号是对我工作的鼓励与肯定！今后，我会更加努力，把这份荣誉当成我的一个更高起点，每天多做一点，用微笑迎接每一位客户，和同事们一起努力争创更优！



安昌支行 濮晶晶

推荐理由：她始终牢固树立“服务无止境”的理念，急客户之所急，想客户之所想，排客户之所忧，为客户提供周到、便捷、高效的服务。在平凡的岗位上忠实践行“爱行敬业，勤勉俭朴，客户至上，诚实守信，依法合规”的职业规范，以自己优质的服务，赢得了广大客户的认同和信任。

获奖感言：很荣幸我能获得“十佳服务明星”的荣誉称号。感谢各级领导对我工作的信任与支持，也感谢一直以来陪伴我工作的同事们，是你们的陪伴与帮助，是你们的支持与鼓励，才有我今天的荣誉。在今后的工作中，我将把这份感恩化作行动，勤奋敬业，激情逐梦，努力做到更好！



服務明星

——“星”語錄

漓渚支行 杨青卿

推荐理由：她像一株“蒲公英”，落在哪里，就在哪里扎根，她更像一朵太阳花，通过微笑服务把快乐的种子播撒到每一个客户心中，渗透到每一个业务环节。她来到漓渚支行工作的一年中，以亲和的态度、甜美的笑容、稳妥的处事在银行与客户之间架起一道温暖而绚丽的彩虹。

获奖感言：能够被评为“十佳服务明星”我感到很荣幸，心中除了喜悦，更多的是感动，感谢单位对我的厚爱与信任，感谢领导对我的关爱，感谢同事们对我的帮助，成绩只能代表过去，今后我会更加严格要求自己，把自己的工作做得更好！



平水支行 许玲洁

推荐理由：1990年，年仅18岁的许玲洁选择了我行，成为一名储蓄柜员，凭着对事业的执着，她在这平凡的岗位上转眼已默默耕耘了二十个春秋，二十年如一日，用她的耐心和细心服务好每一位客户，于长久时见功力，于细微处见真情。

获奖感言：柜面服务虽然平凡，但是平凡的岗位也能争当“明星”，倍感兴奋。非常感谢总行推出这次活动和支行领导对我的信任！通过这次活动，使我更加深刻体会到：微笑可以缩短人与人之间的距离，真诚可以相互传递。服务源自真诚，我将更真诚地对待每一位客户，微笑着度过每一天。



柯岩支行 林华

推荐理由：古语云：“工欲善其事，必先利其器”。他作为柯岩支行营业部主出纳兼储蓄柜员，凭着过硬的业务技能和娴熟的操作技能，在统筹安排好营业部现金收付的基础上，积极做好临柜业务，平均业务量超过了专职柜员，在他的影响下，营业部柜面服务树立了不怕苦、不怕累、不怕繁的精神风貌。同时作为晨会上必不可少的一颗开心果，他和同事们一起用愉悦的心情迎接每一天，快乐地投入每一天的工作！

获奖感言：能获得标杆网点的服务明星，首先要感谢总行领导与支行领导对我工作的肯定，其次也要感谢我亲爱的同事们对我工作的支持与配合，使工作变得快乐与高效，没有她们也没有我的今天的荣誉。这荣誉的获得是对我工作的肯定，但更多的是对我们柯岩支行工作的激励，在即将到来的2011，我们一定会做得更好。



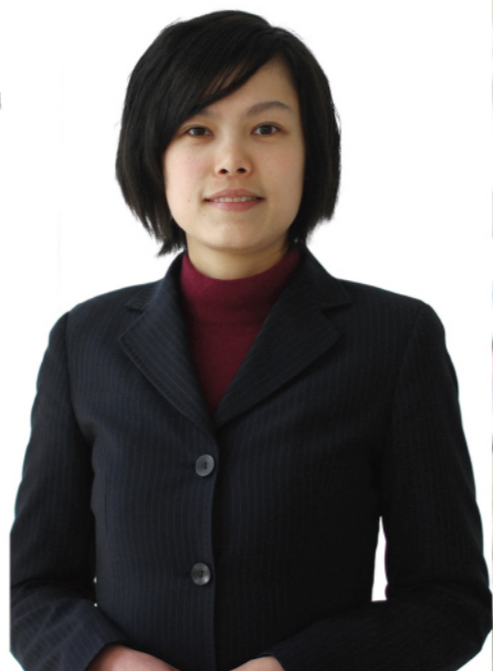
服務明星

——“星”語錄

滨海支行 赵颖

推荐理由：作为一名仅入行一年的新员工，她不仅能很快融入滨海支行这个大家庭，主动学习各项操作业务，勇于承担繁忙的柜面业务，而且不断给自己“充电”，练好服务基本功，在平凡的工作岗位上书写不平凡青春风采。

获奖感言：“十佳服务明星”这个称号，对我来说既是荣誉也是责任。面对这一荣誉，我将一如既往地投身柜面服务，我认为工作热情比经验更重要，态度比能力更重要，用心服务好每一位客户，用忠诚书写我无悔的青春！



华舍支行 马帅琴

推荐理由：“客户的满意是我的追求”这是马帅琴常挂在嘴边的话，作为一名一线员工，在平凡的三尺柜台上，她秉承的是“服务无小事”的理念。她每天都以娴熟的业务技能，快、准、优的工作质量服务于每一位顾客，用发自内心的微笑，带来宾至如归的感受，从而深得客户的信赖。

获奖感言：人们常说，一粒种子，只有深深植根于沃土，才能生机无限；而一名员工，只有置身于自己的岗位拼搏进取，才能蓬勃向上。我将把这份荣誉当作优质服务的起点，以更高的要求更完美的服务来匹配这一殊荣。



轻纺城支行 诸芳

推荐理由：作为一名普通的柜面服务人员，她持之以恒地做好每一个细节——坐姿挺拔，站立标准，动作优雅，笑容可掬，亲切对人，面对客户的提问，不厌其烦的解释指导，形成与客户无间的亲和，成为我行柜面服务一道靓丽的风景！

获奖感言：从支行推行标杆网点项目的那一天起，我就开始认真学习服务规范中的每一个细节，并充分运用到每一天的每一笔业务中，今天能够获得这项荣誉，是对我一种更高的激励，我将更加努力地做好平时的服务工作，用心对待客户，争取自己在各方面做得更周到，更完美！



兰亭支行 许香娟

推荐理由：她是兰亭支行阮江分理处一名普通的员工，每当你进入这个不大的营业场所，都能看到灿烂温暖的微笑，平日工作虽然内容单一、枯燥，她总以苛刻的标准要求自己完成每一笔业务。她在我行这个大舞台上，用自己的微笑和认真收获了美丽的明星梦想。

获奖感言：脚踏实地，用心做好每一个动作，每一笔业务，心怀感恩地接待每一位顾客——这是我一直以来对自己的工作要求。今天能收获这份荣誉，是对工作的肯定，当然这样的成绩只代表过去，我将以此为新的起点，加倍努力，不断提高自己的业务技能，提高为客户服务的本领。



编者按：

自《百年绍合》创刊以来，“百家争鸣”板块就以其创新的态度、务实的风格成为本刊的核心板块之一，受到越来越多员工的关注和喜爱，每一次的稿件中，都使我们感受到睿智的思考和进取的精神；而每一次编辑，对我们而言都是一次鞭策、一次学习。这些都超出了工作本身的满足和自豪，所以，我们在此感谢大家对“百家争鸣”的关注和支持。

作为市场研讨或理论探索，在一定意义上不能苛求它的完全成熟，创新代表了智慧和勇气，也难免带有一些不完美，但令人鼓舞的是我们已经勇敢的出发了。“百家争鸣”——大旗已经飘扬、号角已经吹响，这是属于斗士的时代和舞台；那些勤于思考、勇于创新的同事，也请您相信，在开拓进取的道路上，一直有我们在摇旗呐喊。

本刊编辑：钱利琴

发展我行电子银行业务的 几点思考

文：零售业务部 钱海滨

电子银行是现代商业银行一种新的分销渠道和服务方式，一般来讲，电子银行包括网上银行、电话银行、手机银行以及多媒体、ATM、POS等自助终端，它是随着现代金融业务与信息化、网络化紧密结合而产生的新型金融业务。随着金融业之间竞争日益加剧，电子银行越来越成为银行间竞争的焦点。从这个意义上讲，发展电子银行业务，不仅是现代商业银行转变经营方式、实现战略转型的重要组成部分，还是未来商业银行提升核心竞争力、获取竞争优势的迫切需要。

从电子银行近几年的发展来看，电子银行业务正在成为未来银行发展的主要渠道。很多银行都千方百计地把传统的柜台业务转移到电子渠道，提高电子银行的业务替代率。替代率的提高对银行有很多好处。首先，可以大幅度降低经营成本，提高利润。据了解，我国银行平均每笔业务在网上银行的成本仅为柜台成本的十分之

一。其次，可以提高客户对银行的依存度。据有关研究报告表明，对于一家商业银行而言，只拥有活期存款账户的客户，50%会在1-2年内离开；只拥有定期存款账户的企业，30%会离开；而同时拥有定期、活期、网上银行账户的客户，最终选择离开的比率只有1%-2%，这项数据表明客户在一家银行同时拥有多种产品，会增加客户对这家银行的粘着度和依存度。最后，可以实现网点转型。电子银行业务的不断发展，可以把一些简单的、重复的、能交给机器操作的工作由机器去完成，从而将柜面人员解放出来，有精力去承担更多的销售职责，以实现网点的战略转型。

目前，我行的电子银行业务还处于起步阶段，许多经验和做法还有待积累。对于我行电子银行业务的发展，笔者提出以下几点思考：

一、转变经营观念，重视电子银行发展

电子银行业务是现代商业银行的发展方向，也必将是未来商业银行核心竞争力的决定因素之一。要想在越来越激烈的市场竞争中树立和巩固电子银行业务优势，就必须进一步转变观念，明确发展思路，大力发展电子银行业务。一是提

高经营管理人员对电子银行业务的认识，充分了解电子银行业务是提高客户服务手段、丰富产品功能、拓展市场的有力武器。二是加强营销网络建设，促进客户经理对电子银行业务知识的了解，提高整体服务水平。



二、建立“一体化”营销机制，塑造特色品牌

“三分产品，七分营销”。发展电子银行必须高度重视市场营销的作用。一是建立营销通道。目前，电子银行主要的营销通道有媒体广告宣传、产品折页宣传、客户经理营销等，无论是哪一种方式，都必须真正实现与客户的密切沟通，使客户获得良好的体验。二是开展“务实营销”。要加强对相关临柜人员、客户经理以及管理人员的业务培训，通过组织员工实际操作、现场解决操作过程中碰到的疑难问题等，让电子银行业务知识首先在内部员工中得到普及，营造

全员营销的局面。三是进行产品联动营销。在电子银行发展的初级阶段，可以进行电子银行与银行卡的组合交叉营销，如根据电子银行的产品特点，将网上银行和电话POS业务组合营销，打通支付渠道的进口关和出口关，方便客户的资金流入与流出；随着业务的不断发展，可以将电子银行与其他金融业务进行捆绑营销，如将贷款产品、理财产品移植到网上银行中，推进网上银行和银行其它产品的交叉销售，开拓电子银行的服务创新能力。

三、完善客户服务，强化市场培育

完善的客户服务是电子银行业务量质并举的有力保障。一是要抓好服务环节。支行要做好所辖客户的日常维护工作，收集客户需求信息，解答客户疑问；电子银行中心要做好支行的业务辅导，并提供电子银行业务咨询、投诉、业务

技术支持等。二是要实行客户细分。要根据客户对银行贡献度的大小，提供差异化的服务；并进一步完善考核办法，激发支行激活“睡眠户”的积极性和主动性，有效提高电子银行“动户率”，提升发展质量。

四、加强安全性管理

在阻碍电子银行发展的诸多因素中，对电子银行安全问题的担忧无疑是其中的主要因素，消费者对电子银行的不信任感，制约了电子银行业务的进一步发展。为此要不断应用新的网络安全技术，如防火墙、加密技术等，确保网上银行的信息流通和操作安全，使正确的信息及时准确地和客户和银行之间传递。同时要加强对银行内部操作风险管理。制订严密的电子银行业务操作流程，规范员工操作行为，加大检查监督力度，多管齐下防范内部操作风险的发生，推进电子银行业务健康、有序发展。🌐



基于专业市场的小企业信贷模式浅析

以中国轻纺城市场为例

文：公司业务部 杨林

企业是我国国民经济的重要组成部分，在我国经济社会发展中日益发挥着不可替代的作用，但多以民营企业为主，经营实力及规模小，其通过专业市场方便、廉价、高效的流通方式来销售产品是取得成功的保证。小企业是我国专业市场形成与长期发展的供给基础，其与专业市场已形成相互作用的共生关系。本文以中国轻纺城市场为例，通过基于专业市场平台的银行业务设计及分析，从银行信贷资金的更好融入，来促进专业市场与小企业的协调发展，同时也推动银行自身的发展。



一、中国轻纺城市场概况

绍兴县中国轻纺城市场依托于绍兴庞大的纺织产业优势，经过20年的发展已经成为亚洲最大的纺织品专业市场，形成了一个以纺织面料、原料批发为主，集服装和纺织机械销售于一体的产地型专业市场群，包括位于绍兴县柯桥的中国轻纺城市场（主要包括老市场、西市场、东市场、北市场、天汇广场、联合市场、服装市场和纺机市场等18个专业市场）和位于绍兴县钱清镇内的钱清轻纺原料市场。从上游原料贸易、化纤、织造及印染加工，服装家纺生产，再到市场交易，整个产业链非常完整，已形成产业链优势。中国轻纺城市场主要从事纺织面料、服装、辅料的批发，钱清原料市场主要从事轻纺原料的批发。中国轻纺城和钱清原料市场已成为国内外轻纺产品的集散中心、物流中心、信息中心和价格形成中心。2009年，中国轻纺城（包括钱清轻纺原料市场）实现成交额708亿元。但是我行在该市场的信贷业务规模较小，严重制约了我行小企业信贷业务的发展。

二、市场内企业、商户的经营模式

绍兴县纺织产业链如图1所示：



图1 绍兴县纺织业产业链

在中国轻纺城市场内贸易及征税链条所涉及的主体主要有：大型纺织面料生产厂家、一级代理商、中间代理商、针织厂、印染厂、化纤原料生产厂、大型电厂等，贸易结构如图2所示，在这里为了便于分析，把介于产业链中间的企业统称为中间企业。



图2 中国轻纺城市场贸易结构图

从中国轻纺城市场的经营链条情况来看，整体的链条贸易可分为两部分，一是专业市场内的企业（即经销商）向上游供货商采购纺织面料、轻纺原料的贸易链条，在此称为上游贸易部分；二是专业市场内的企业将商品销向服装制衣厂、纺织加工厂等下游客户，在此称为下游贸易部分。

在上游贸易部分，纺织面料和纺织原料生产商与市场内经销商的交易模式一般由一级代理商或协议户与纺织面料、原料生产厂签订合同或协议（约定每月面料或原料购买的种类、数量等信息），代理商根据协议付全部或部分货款并提货。在下游贸易部分，经销商与下游客户的交易模式一般是一级代理商与中间代理商之间通过现款现货交易，但基本无正规凭证，并以私人账户结算为主。



三、市场内小企业贷款的困境

据统计，中国目前有80%的中小企业主要依靠自有资金来开办和扩张，90%以上的初始资本来源于其主要的所有者、合伙发起人和家庭；只有29%的中小企业在前五年中得到了有保障的贷款，而这个比重只占银行贷款总额的1%。和国内所有的小企业一样，中国轻纺市场内的小企业在发展过程中

往往也遇到资金短缺的问题。但较之于大企业因实力雄厚更受银行青睐，众多小企业则由于刚起步、市场占有率低或者因为市场风险大、生命周期短、财务报表不规范等状况而难以向银行间接融资。同时小企业因自身实力所限，难以在资本市场通过公开发行股票或债券、引进风险投资直接融资。

四、银行信贷业务的切入点分析

(一) 明确信贷业务的切入点

对于小企业信贷资源丰富的专业市场平台，在企业没有抵押物或抵押物不符合要求的情况下，银行应在风险控制的前提下，开拓思路，进行产品创新或风险控制措施的创新，拓展专业市场的信贷业务，将小企业尤其是专业市场内的小企业确定为重要的服务对象，优化信贷结构，赢得市场竞争。

从中国轻纺城的发展来看，管理相对规范、市场内企业的经营信息较为透明。同时，市场的经营管理者对市场经营倾注了大量心血，并且希望取得专业市场的长期健康发展，这些都无疑为银行发展信贷注入了强心针。银行可以把贸易链作为信贷业务的切入点。针对中国轻纺城市场企业的贸易链，我们发现，企业的贷款需求主要体现在两个方面，一个

是采购环节，体现为货款的支付；另一个是销售环节，体现为应收账款的占用。为此，针对中国轻纺城市场的产业链，依托贸易环节及物流环节，确定整个产业链的贷款切入点，如图3所示：

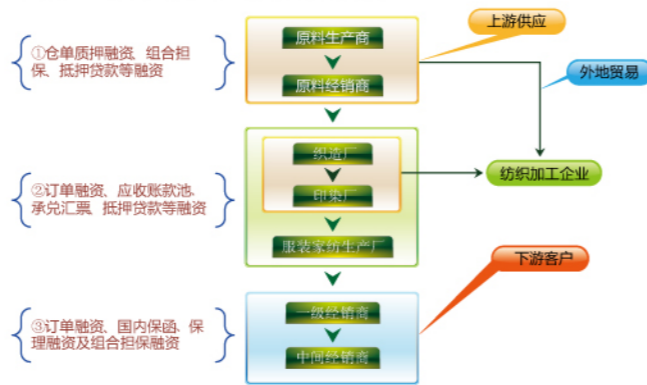


图3 中国轻纺城市场产业链的贷款切入点

(二) 设计全方位的金融服务方案

以产品供应链为线索，设计一套涵盖上、中、下游企业（包括市场内的小企业）的全方位的金融服务方案。业务方案的简图如图4所示：

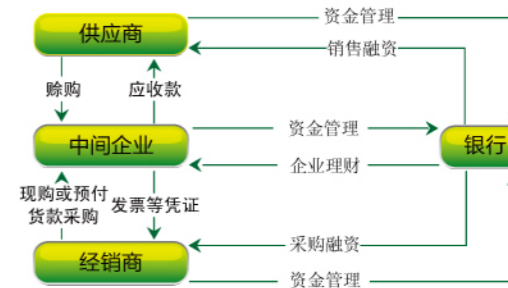


图4 中国轻纺城市场业务方案设计图

针对中国轻纺城专业市场平台下的小企业主要位于产业链的上游和下游，其具体业务设计方案如下：

1、客户准入。因政府的大力扶持和市场管理水平的不断提升，中国轻纺城市场积累了较高的行业信誉，市场具有良好的社会信用氛围，有利于引入联保机制，使处于同一交易市场的借款个体间可以相互牵制。

2、评级及授信准入。在银行评级环节，贷款商户按银行现行的小企业规定进行评级，并在授信方案中明确企业应收账款回笼期、销货款归行率、汇款路径等限制性条件。

3、融资用途、金额、期限。贷款主要用于商户临时性经营周转需求。对于核定循环贷款额度的客户，随借随还，但每笔提款须保证其贷款余额在其所质押的轻纺原料和原料价值的80%以内，贷款期限一般为6个月，最长不超过1年。

4、贷款利率及业务收益。在营销、评级授信、业务审批、放款等环节中适当嵌入银行贷款承诺、财务顾问等中间业务产品，致力通过提高中间业务收入来替代贷款利率的上浮收入，增强银行产品竞争力、业务收益及客户对银行的忠诚度，同时确保银行单户贷款的综合收益率不低于同期贷款基准利率上浮20%，以取得一定的风险对价。

5、风险控制。采取“贷款商户联保+保证金+个人无限担保或商品质押+个人无限担保”，同时追加市场经营方全额辅助担保的担保组合模式，其中：贷款商户联保并设立联保小组；商品质押担保，按不超过商品质押率的80%设定，贷款商户个人或股东提供无限连带责任保证担保；市场经营方为联保小组提供给银行的商品提供质押商品监管并同意为联保小组贷款提供全额辅助担保，其所承担的担保义务通过与银行签订书面协议议定。

6、贷后风险管理要求。为防止承担过高的系统性风险，一是对市场采取融资限额管理；二是要求商户在银行开立贷款回笼账户，按销售额一定比例设定贷款回笼的最低比例，规定其在银行的最低贷款回笼不低于50%，从而有效监控企业的资金流；三是实时监测企业经营状况，特别是物流变化情况，在发生影响银行贷款安全的重大事件或存在重大风险隐患时提前收回贷款；四是加大对质押商品的监测，防止质押商品价值下降风险；五是针对市场经营方赔付能力不足风险，银行通过设定与其合作的限额，并实时监控其经营发展情况，动态管理合作限额，当其经营状况下降，银行将通过下调合作额度或中止合作等措施来防范风险。

理财抵通胀 适合最重要

文：产品科技部 刘益民

近期以来CPI数据屡创新高，10月份发改委公布的“城市食品零售价格监测情况”中监测到的31种产品有近80%价格上涨。通胀已经来临！如何抵制通胀，让自己的资产保值增值成为时下人们最关心的话题之一。抵制通胀一般来说主要通过收入和支出两条线来进行的，也就是我们通常讲的“开源节流”。

加强防御，有效“节流”

“节流”也就是减少开支。因为通胀时期最显著的标志便是物价上涨，货币购买力下降。人们只有适当地减少开支、减少消费，才能在一定程度上调节供求关系使之趋于平衡。一般人的“节流”要建立在不影响正常生活水平的前提下，在适当程度上进行即可。而对于“卡奴一族”和“月光族”，“节流”则需要一定的强制性，必须要迫使自己进行。因为在通胀的背景下，“卡奴一族”如果不约束自己的消费观念，盲目消费、超前消费，随着物价的不断上涨，要维持原有的生活水平就会使所欠的卡债越来越多，最终会出现信用卡透支逾期还款甚至无力还款而被银行追究法律责任的严重后果。“月光族”则容易因为同样的原因造成不得不用信用卡透支以弥补每月不足，最终潇洒的“月光族”将沦为辛苦的“卡奴一族”。



主动出击，合理“开源”

“节流”是相对被动的一种抵抗通胀的手段，可以说是一种防御型的措施。要抵消甚至战胜通胀则需要更为积极的手段，那就是“开源”。投资理财被认为是“开源”最为有效的手段。但由于目前市场上理财产品种类繁多，投资组合各有千秋，尽管有各类理财专家在纷纷支招，人们还是难以把握合适的投资渠道。若人们由于盲目的从众心理而忽视理财产品本身的风险，最终可能出现的不是战胜通胀而是背上更加沉重的负担。

一般认为，理财产品组合的合适与否需要与客户的风险承受能力相适应。风险承受能力偏低，属于风险厌恶型或者说保守型的客户，建议选择风险较为保守的银行短期理财产品、保本型基金、债券等。风险承受能力中等，属于风险中性或者说稳健型的客户，建议选择较为稳健的银行稳健型理财产品、债券基金、指数型基金、股票、实物黄金等。风险承受能力较强，属于风险喜好型或者说激进型的客户，建议选择风险等级较高的股指期货、黄金期货等投资理财品种。

资产的正确匹配与否不仅仅取决于客户的风险承受能力，也取决于当时的市场环境和投资品种的具体特性。例如：银行理财产品虽然按照客户不同的等级确定很多类型，但是该类产品有严格的门槛限制，按照银监会的要求，投资人民币理财产品起点不得低于5万元，因此低储蓄余额家庭配备银行理财产品显然是不合适的，也容易增加家庭的负担。

进行投资理财，想要抵御甚至战胜通胀，人们首先

应该做的就是了解自己的风险偏好和家庭的风险承受能力，通过分析确定自己抵制通胀的基本目标，然后了解相关抗通胀产品的主要特性及风险，评估可能存在的风险会造成的各种损失程度，最后选择适合自己及家庭的理财产品组合。只有选择适合自己风险投资偏好、适合自己家庭财产结构的理财产品才能够有效地防范各种风险，即使遇到突发事件也能够确保控制在自己及家庭可以承受的范围之内，不会因为单次的投资失败而使自己的家庭陷于困顿。



感动常在

文：华舍支行 苑希超

2010年对我来说，有着一份特殊的意义。这一年我毕业了，带着稚嫩和“舍我其谁”的豪情壮志，踏出了象牙塔般的校园，来到了美丽的水乡绍兴，走进了大家庭式的工作环境，在这一年我感受了太多的感动。回忆初来乍到的那一刻，我觉得这一切都好陌生，都好新鲜，又都好迷茫，但不知为什么，我内心始终能感受到江南水乡的那份温柔缱绻与文化的缕缕馨香，这里的每一寸土地，每一个人都透露着诗情画意，这不就是我梦中所求的吗！小桥，河水，氤氲，妖娆的美人，多情的才子，闲适的白发，顽皮的垂髫，我被这里粼粼的水波激荡，被这里袅袅的垂柳抚摸，被这里的一草一木感动，这就是江南水乡，那才子送出的江南，那鱼米丰产的江南……

初入单位，接受人力资源部的安排，大家同聚一起，当时得知21个新员工中只有我一个外省的，心中暗自悲叹：语言不通可怎么办？正当我捏一把汗的时候，听到虽不熟练但仍能清晰可辨的普通话，让我顿感亲切。原来人力资源部孔总为了照顾我一个外省人，操着不太熟练的普通话给我们介绍我行的发展历程和培训的安排，在提到干校地址时还特意考虑到了我，为使我能在当天顺利到达干校报到，特意叮嘱朱兴强老师给我详细介绍具体的乘车线路，并留下联系号码，以防我不时之需。顿时我心头一热，特别感动，特别窝心，之前的顾虑消失殆尽。

在干校培训的那段时间，除了正常的上课学习、操练技能，闲暇之余我们也会出去逛逛。对于绍兴，我是一个陌生客，除了“绍兴师爷”、鲁迅、秋瑾等知名人士和称呼外，其他一无所知，趁这个机会，一起培训的同仁就带我去逛绍兴的大街小巷，鲁迅故里，周恩来祖居，塔山，

城市广场……边走边介绍其来历特点，俨然一副资深导游的架势，不到几天，我便对绍兴有了一个大概的了解。这些景点也许已经被同仁们逛得乏味了，但是，他们还是为了我费尽口舌，不厌其烦地介绍其来历，其历史变迁。多么可爱的一群人啊，他们不仅为自己的故乡自豪，更为异乡人找寻家的感觉而努力，我再次心头一热。或许将来兰亭就是我们共同的归宿，鲁迅就是我们共同的话题，秋瑾就是我们共同的膜拜对象……

转眼间我们结束培训，前往各支行进行实务操作。我有幸分配到了华舍支行，坐在马行长的车里，我暗暗祈祷：宿舍、环境！到了支行，单行长先热心询问了我的基本情况，并带我逐一熟悉行里的每个员工。之后，马行长和单行长带我去宿舍——很不错，很宽敞，设施齐全，不过布置有点凌乱。大概两位行长察觉到了布置上的问题，立马行动起来，马行长和我一起移动桌子、橱柜和床的方位；而单行长则拿着毛巾在擦拭着角角落落。布置完了单行长还陪我到超市买了生活用品。我受宠若惊。我，一个刚刚毕业的大学生，初入职场……我的心被一股暖流温暖着……

这种细微处的关照不胜枚举，同事善意的指导，师傅耐心的指教，如一泓清清的小溪，在我求知的道路上静静的流淌，并不时地激起晶莹剔透的小水花……

感动，就是我们瑞丰人的每一个细微举动，让我们内心最深处那根紧绷的弦感到触动，拨起心灵的天籁之音。而那些微微的感动，正如长青藤向着太阳的触须，无声地传递着……

编者按：

每一年、每个阶段，总会有几个凝练的词语能记录我们身边所发生的事，记录曾走过我们生命的人。通过它们，我们可以洞悉变迁，明晰未来；通过它们，让我们领悟感动、珍惜眼前……回顾即将走过的2010年职场，我们有过欢喜、有过惆怅、有过迷茫，有过激扬，但细数虎年职场的种种，我们蓦然发现，不管是惆怅还是迷茫，总有一种感动和幸福悄然相伴。兔年就要来到，编者将和我行的兄弟姐妹们一起，用更大的毅力，接受各种挑战，迎来阳光明媚的春天，祝愿兄弟姐妹们在来年的职场中硕果累累，一帆风顺。

本刊编辑：潘卓君

感动，常在不经意间

文：审计稽核部 章红凤

当我们蓦然回首，翻阅着自己的心灵，总有一段段记忆在生命中留下深深的痕迹，无法忘却，每当我们拾起它时，心里总涌动着一种久违的冲动，这便是感动。——题记

现在，请您花一分钟的时间，跟随我思考一个问题——很长一段时间后，我是否已经忘了感动的滋味，还是我的心被一些无关紧要的东西充斥得没有了空间？

高楼越来越多，空间越来越小。可是，只要我们真正静下心来想一想，就会发现，其实感动无时不在，无处不在。

那年作为新员工刚调到支行不久，对周围的同事也不怎么了解。一天下午离下班时间大概还不到几分钟时，旁边的师傅提前开始了轧账，而那时外面还有三四个客户排队等着办业务。那会儿，我心里还真是起了一丝不乐意，心里嘀咕着这个师傅平时看起来很敬业、很勤快的，怎么今天也这么“不厚道”了，一起把业务办完然后大家都可

以准时下班才好嘛，现在害得我要下班最后一个了。等她全部弄好的时候，另一个师傅过来接交了她的尾箱。然后，这位师傅走到我边上，轻轻地说了一句：“小姑娘，今天辛苦你了，使你下班迟了。”我随便附和了一下：“哦，没事，你明天有事要休息了吗？”这时，她脸上显出了些许不舍，慢慢地说：“是啊，明天开始，我就回家休息了。”那时，我才反应过来，原来她是年龄到了，要内退了。想到刚才我心里还说她的“不厚道”，这时我的脸一下涨红了，连忙说：“师傅，那你刚才应该再早点可以轧账了呀，也好整理整理东西。”她呵呵地笑了，还很不好意思地说：“今天我是提前了呢，照着规章制度，那可是不行的！”



下班时间到了，所有的人都在忙着轧账，清点着现金、凭证，整理着当天传票。那位师傅一个人默默地在收拾着她的一些零碎东西……

第二天，第三天，第四天……柜台外不时有客户问起：

“那位师傅调去哪了呀，怎么没见着她了？每次我来办的业务，她最知道了。”

“她退休了。”

“啊？这么早就退休了呀！十几年了，我总是去她的窗口办业务，就前几天我来存钱的时候她好像还一点都没提起，还是那么热情、耐心地教我应该怎么弄，怎么填，不像你们有些年轻人，一看见我们这些老头老太啊，一点儿耐心也没有……”

“那位师傅是我们的榜样，我们是要努力向她学呢！”

……

她，是一个平凡的员工，在柜台上干了一辈子，从当初的手工记账，到现在的电脑操作，一个与我妈妈年龄相

当的师傅，文化程度虽然没有我们新员工那么高，但是她的那种敬业，那份热情延续到内退的那一天，可不是我们每个年轻员工都能做得到的。

她，在平凡的柜台岗位上，默默地付出，默默地奉献，不求回报，不求赞美。她只求在工作岗位认认真真地做好每一件事，脚踏实地地做足每一分钟。或许她从二十岁开始，便打算把她的工作所有，奉献给我行；或许她自己也不曾想过，这一干，二十几年的青春，只能用两平米的柜台空间来承载这足以让她回味一生的快乐。

人，每天被多少平凡的事情感动着！或许，有时正是由于它们的平凡才让我们视而不见。罗曼罗兰说过：生活中不是缺少美，而是缺少发现美的眼睛。同时，生活中也不是缺少感动，而是缺少体验。透过我的视线，我发现，感动，每每在不经意间。

现在，请您再花一分钟的时间，观察一下您身边的感动吧！或许它仅仅是一声招呼，一句问候，一个微笑，让您产生一种久违的冲动。🌱

一个会计主管的工作独白

文：派驻轻纺城支行会计主管 陈芳

踌躇满志 忐忑不安

2009年8月，季节的温度吵醒蛰伏的羽翼，幸运之神将我带入会计主管之列，踌躇满志和忐忑不安中，我，来到了轻纺城支行。

清算中心三年多的助理会计工作，已然得心应手，一时转换了角色，心里又是激动又是不安，毕竟是拥有10个机构和80多位员工的大支行，激动的是领导对我的信任，把这么重要的岗位让我放手去做，对我寄予了很高的期望；不安的是我担心自己可以胜任这个工作吗？前方的路任重而道远，我到底该怎么做才可以让领导放心、让员工舒心、让自己安心？

坚强面对 迎难而上

前任会计主管陈伟东耐心地向我交待和解释着各种工作中需要注意的问题，除了会计、财务、人事、文明优质服务、监察、合规等日常工作，还交待着特殊事项——传真汇款对账单或电报寄发、市场内营业房租赁合同、批复、发票、钥匙等的整理与保管等等，特别是每个月、每季、半年度、年度哪几个科室需要报送哪几张报表和总结。

他的敬业、能干、仔细和耐心让我油然而生敬佩，我宛如一个小学生，认真地做着笔记，内心明白，想要消化熟悉这些工作，还需要有一个艰辛的过程。只是心理准备远不如现实来得真切，当独立进入工作状态时，我像极了那个刚在学走路的小孩子突然失去了大人的搀扶一样，失去依靠，心里空落落的。我告诉自己要坚强、要努力、要好学，总会有一个适应的过程，等经过一段时间的摸索，自

己一定可以胜任这份工作。

苦学摸索 事半功倍

会计主管工作的重要性让我对自己有了更高的要求，先利用晚上的时间加强学习，从操作规程出发，学习会计方面的文件、新规程，因为只有自己熟悉了各项规章制度，才有能力去辅导别人。接着查看员工的传票及差错情况，整理需要注意的几方面问题，有针对性地对柜员进行监督与辅导。然后，每个月对十个网点的所有临柜人员进行盘库，查看各类登记簿是否登记准确、齐全，留存的各类档案资料是否按规定保管，综合业务系统、反洗钱信息监控报告系统、人民币银行账户系统、支票违规处罚系统、公民身份核查系统等的操作是否规范，通过监控录像查看柜员业务操作、授权、移交、盘库、卡大数等是否规范。

因机构和柜员众多，一开始我有点力不从心，检查好像无从着手。于是，我试着在检查前调阅柜员在OCR中的传票与流水，把去网点需要重点检查的问题先记录下来，然后有重点地去检查，居然真的达到了事半功倍的效果。

审慎细致 迈向成熟

作为会计主管，财务工作也是一项核心工作。除了审核费用发票后审批列支、建好机构及客户经理的费用台账、报销职工医药费、每月在网上申报职工的个人所得税、每季对机构及客户经理的费用进行预测、分解及使用登记外，年终进行好所有员工的薪酬分配是工作的重中之重。对于每一项工作，我都是审慎加细致，每一个阿拉伯数字、每一个小数点我都认真核对、仔细检查，确保准确。



仍记得2010年1月22日的晚上，第二天就是上报内部员工薪酬分配清单的日子，而我因为是第一次进行薪酬分配，内部员工的数量又较多，一直和主办会计一起到深夜一点多才顺利完成了年终的薪酬分配。那一瞬，我的耳边响起了之前茹部长谈话时说的一句话：“看一个新任会计主管是否成熟，主要是看其是否能顺利完成年终分配。”我笑了，特别地开心，为工作，更为自己逐渐迈向成熟。

实干巧干 开心成长

都说会计主管的工作是专业加综合的组合。一年的工作经历，确实让我深有感触。说专业，我们的首要职责是做好派驻支行的财务会计结算方面工作的管理、辅导、检查、监督；说综合，我们还兼任着人事、文明优质服务、监察、合规、工会等等各项的工作。

如人事方面，主要是登记各机构柜员的年度调动情况，编制人事部门的各类报表，对职工请事假、病假、产假进行核查和递交行长、总行审批，填报员工等级工资、登记有车员工管理台账、发放员工车贴及IC油卡充值；如文明优质服务，主要是加强标杆网点建设，对各机构网点和临柜人员的服务督导，每天参加支行营业部的晨会、开好周例会、写好文明优质服务通报，抽查柜员监控录像等等；如监察，关注员工八小时以外的动态，开好每季的防案分析会，落实上季提出问题并汇总本季提出问题，整理好监察工作台账，上报监察季报；如合规管理，每月编制合规事项统计表，每季做好合规自查报告，写好半年度的风险合规评价报告，登记机构及员工的违规积分台账；如工会，主要是做好员工

的后勤福利工作，报销职工医药费，组织业务技术比赛及各类工会活动等；还有其他各类定期不定期工作，如支行文件的拟发，各部室分配的各类时段性工作，如各类劳动竞赛指标的分配与业绩排行、理财产品的培训与发放、调研数据的提取等等。

面对着这么多的工作，刚开始，我常常感觉眼花缭乱，也曾经焦灼。但是，不管遇到什么问题，我总是告诉自己要耐心，只要投入时间，实干加巧干，没有事情是做不好的。而今，面对工作中的每一项事务，我都努力做到沉心静气、科学安排，我发现，双手加智慧再加良好的心态，其力量是无穷的，即使面对烦杂的工作，我们不仅可以收获工作成果，更收获工作的开心和成长。

后记 感谢

工作是辛苦的，但工作着是幸福的！

这一年时间，从蹒跚学步到小步稳行，我感谢理解、支持、帮助我的领导和同事，是他们，宽容着我的错误，理解着我的迟缓；是他们，敦促着我不断学习，帮助着我前进，更让我从无知逐渐走向成熟。

同时，我也要感谢我的家人，他们理解着我的繁忙，分担着家里的大部分事务，从来不会因为我的早出晚归而有半点怨言。即使是我最放心不下的女儿，也是那么的懂事。十二天的住院，作为妈妈，我没有好好地陪过一天，面对着医生的批评，女儿那一句“妈妈是好妈妈，她工作很辛苦的”让我真是又惭愧又欣慰，谢谢，真的非常感谢，我最亲爱的家人！

工作是辛苦的，但工作着是幸福的！这大概就是我在2010年最大的收获！🌱

幸福的定义

文：人民路支行 贾驾

曾经懵懂时，我们可能都曾幻想在上下学路上遇见拄着拐杖的老人，有机会上前扶他（她）过马路；曾幻想在公园玩耍能碰上问路的老外，用自己并不熟练的英语给他们指路；曾幻想在逛街时遇见走散的小朋友，拉着他（她）小手帮着寻找爸爸妈妈……毕业之后，进入银行，原以为这项工作是枯燥而机械的，每天的忙碌让我们已无暇顾及曾经的那些憧憬。然而当我立足于2010年岁末，对今年工作进行历史性回顾时，却发现原来我们的工作是那么让人感觉幸福和满足。

挂失帮助，为你分忧

一日，一位客户遗失了一张存单，前来挂失，不想因赶来匆忙，身上没带一分钱，无法支付挂失手续费，为其办理业务的同事见他又急又愁，自愿为客户垫了5元钱的手续费，待客户得知账户已处于挂失状态，长舒了口气，对我们特别感激。他说，虽然才五元钱，却为他避免了因挂失不及时而被人取现的可能。面对客户的赞许，我们深刻感受到那份因客户信任而产生的幸福感。

遇到老外客户，热情解困

一个双休日的中午，在营业大厅出现了两位蓝眼睛白皮肤的老外客户，因语言不通而万分焦急。此时，我们的一位女同事察觉到了客户的难处，示意保安师傅请他们上柜台来，用一句“May I help you?”顺利帮他们解决了困难。原来，这两位外国客户正拿着VISA卡找ATM机取现，我们的同事耐心解释了VISA卡的使用范围，并示意客户到对面ATM机提取，同时应他们要求推荐了就近的旅馆。两位老外客户得到答案满意离开，营业场中的我们会心而笑。

借你手机，给你方便

一个料峭春寒的早晨，一位中年女人抱着孩子前来办理无折汇款业务，但在办理中发现账号记错了，想打电话进行确认，可惜行内公用电话线路不长，此时我们的同事主动拿出自己的手机，让客户拨打咨询，如此耐心周到的服务让客户连声道谢。

舒心、满意、感谢，其实这就是一种幸福的归属感。我们的工作其实并非单纯地上班下班、朝九晚五，在每天的八小时里，我们每个人都要面对很多事情，有简单的、有繁琐的；有重要的、有无聊的；有关于自身利益的，有与自身毫不相干的等等。工作不仅是人生存的需要，更能体现出我们的人生价值和社会意义，让我们放慢工作的脚步，细细品味，学会幸福地工作，相信幸福是会传染的。☺

编者按：

古代的文人雅士都钟情于高山流水，“仁者乐山”是古人对山之喜爱的高度概括，在登高之余咏物抒怀，在望远之际感受天地辽阔与恒久，感受融入这种境界中的逍遥与通畅。登高望远不仅是生命激情的释放与超拔，更是生命境界的分享与播散。本文作者通过对登山活动的细心体会、用心感悟，在看似平常的登山活动之外，感怀生命，顿悟禅机。

本刊编辑：王永

登山感怀

文·兰亭支行周晓军



车子在蛇形的盘山公路上艰难地爬行，我的心也随着颠簸的山路起起伏伏。早起的农民有唱着莲花落哼着小曲儿的，有三三两两拎着菜蔬的，还有扛着锄头从田间地头耕作归来的。沿途的茶园被茶农梳妆得井井有条，茶花在冬日的暖阳里竞相绽放，欢迎着远道的来客。穿过狭长的村道，便来到山脚下。

沿着青苔拾级而上，阳光透过万管碧竹，在前行的台阶上洒下斑斑点点。浮光射影中，我仿佛跨越时空，又置身于孩童时代。掏鸟蛋、偷山薯、搞野餐、捉迷藏、摘野果……串起了我幸福的童年生活，如梦昨日，历历在目。绕过水库，一路缓行。几只小鸟悠闲地在林间嬉戏，歌声装满整座山岗。忽然山风吹来，树林嗖嗖作响，一股久违的泥土气息瞬间扑面而来，沁人心脾。风光亭里小憩再行，山势陡增，台阶也不再平整，由一些乱石堆砌而成。几个壮汉光着膀子，肩扛着碗口大的毛竹径直向山下走去，心中敬佩之情油然而生。驻足回望远山，雾霭还不愿离去，朦胧中又见琼台楼宇，层峦叠嶂，翠色欲滴，让山更加出奇迷离，难道这就是陶公梦中的仙境？山下错落有致的梯田宛如一条条飘带伸向远方，白墙黛瓦的小村庄枕河而筑，升起袅袅炊烟，远处还不时传来几声狗吠，村庄显得格外恬静，好一个浓妆淡抹的世外桃源。

可能是平日缺少锻炼，体力已严重透支，腿脚也不听使唤，退却的念头在脑中闪现。“小伙子，加油啊！”突然一个声音飘入了耳际。只见一位满头银发的大爷，大概八十开外，着一身洗得发白的布衣，一手拄着竹棒，一手搭着扁担，步履矫健地与我擦肩而过，留给我一个渐行渐远的背影。风乍起，山道上散落的树叶在地上打转，大爷轻快的步伐，迎风舞动的衣衫，让我联想到了武侠小说中身怀绝技、行侠仗义的侠客，我迅速按动快门定格了大爷远去的背影。是啊，绝不能半途而废，要征服自己，创造生命的精彩。饮一瓢山水，任汗水湿透衣背，继续拾级而上，只为超越心中另一个高度，收获另一种心情。乱石堆砌的台阶，经过岁月的洗礼几近圆滑，踏在台阶上，让我再次聆听到了历史的足音，仿佛听见锡飞将军匆忙的步履，又闻山下疾驰的战马。

登上峰顶，几近中午，疲惫感在登顶的一刹被一览众山的豪迈迅速冲淡。是啊，成功就在于再坚持一下的努力之中。虽然汗流浹背，但心里充满了成就，疲劳感早已荡然无存。举目远眺，古越大地尽收眼底，心中不由泛起阵阵快意。离开了城市的喧嚣，沉浸在大自然的怀抱，又是一番新的意境！🌿

编者按：

穿梭在办公室和家的两点一线间，生活的每一天，似乎都是那么的平凡。但生命的意义不就是在这一天天平凡中得到展现和升华？因为平凡而更加踏实、因为平凡而更显坚持的可贵。正是这一个个平凡的日子、一个个可爱的人构筑了我行脚踏实地的昨天和今天，并走向更绚丽的明天，所以我们总是在不经意间被一些人一些事感动着。

就让我们静下心来，跟随作者们的工作生活捕捉，听听我们身边平凡的事，看看我们身边可爱的人，体会那一份平凡中的快乐与温馨。

本刊编辑：潘璐越

可爱的滨海之基

文：滨海支行 张永钢

其实很早就想写这篇文章了，但一直不知如何落笔才好，因为他们的工作实在太平凡了。只是，他们在平凡工作中所体现出来的越来越多的细节，却让我感觉到了太多的不平凡。我的心似乎在涌起着一种冲动，一种想把他们的为人写出来，一种想把他们的工作热情叙述出来，一种想把他们的许多点滴展现给全行员工的冲动。他们是谁？他们就是滨海支行营业部的员工，其实也是我行基层一线员工的缩影。他们，让我深深感触到了基层员工的敬业和质朴，感觉到了我行那些可爱的人。

滨海开发区是绍兴县近年来最为发达的工业基地，如果你来过滨海，你就一定看到过一个个纵横交错林立在马路两边的厂房，听到过节奏感似有似无的隆隆机器声。在滨海旺角企业和外来流动人员集聚的地方，我行滨海支行营业部作为周边地区内唯一一家金融机构，对公和对私柜面业务非常繁忙，因此，为方便客户办理业务，下班时间会比较晚，但员工们从不会发牢骚。客户经理若忙完了自己的工作，则会在下班时间后去营业场帮忙做些拉箱子等活儿，所有员工包括客户经理等外勤人员，都会在柜

面营业结束关闭营业场大门后，一同谈笑着离开。而员工的家人似乎也早已习惯，使得偶尔有几次准时下班，员工们还得打电话先知会一下家里。在这个团队里，大家就像一家人在忙家里的活儿，外勤人员和内勤人员默契地配合着工作，大家和谐地相处着。

工作繁忙，有效地调节好工作情绪成了融洽的关键。晨会上，员工的搞笑动作和语言使得大家每天带着愉快的心情开始工作；午饭中，大家相聚在一起，边吃边说些玩笑，工作的疲惫立即减少很多；下班后，大家笑谈着营业场内弥漫的滨海特有的气味等趣事，都会笑称这就是多味人生。

工作很平凡，有时也很枯燥，但工作着的员工们却是那样可爱。周红燕，滨海支行主办会计，支行营业部内部员工的“家长”。作为支行业务操作的“活字典”、同事们的“周妈妈”，红燕在工作业务上细心辅导，坚决抵制不规范的业务操作；业余生活中，细心为每个柜员考虑周到。徐国水，滨海支行营业部助



理会计，内部员工的“兄长”。他总是留着精神的小平头，脸上带着善意的笑容，诙谐幽默，但业务功底扎实，负责任且乐于助人，同事们亲切地叫他“国水哥哥”。别看他是老员工，各类考试可从不比年轻人差，记忆力好又用心，去年还在全省结算知识竞赛中得了名次。他总是那么忙碌，但当柜员与客户在业务沟通上出现问题时，他却总是及时过去“灭火”，再难沟通的客户，通过他的交流，最终都会满意地离开。赵颖，滨海支行营业部综合柜员，去年刚进行的新员工。一天下午，同事们发现她脸色发红，办理业务时无精打采，原来她感冒发烧了，可因储蓄业务繁忙，她就撑着，后经支行领导“命令”，她才停止了工作去医院挂针。第二天早上，支行领导看见她气色不好还来上班，就关心其可再去休息一天，没想到小姑娘却说：“头儿，没事，今天没热度了，只要没热度我还是能撑住的，这几天这么忙，特殊时期特殊对待，再说了轻伤不下火线嘛。”多么质朴的回答，多么认真的员工，谁说80后的年轻人娇贵呢。唐国民，支行营业部客户经理，一个总是带着憨厚微笑的年轻人，经常是沐着晨光去信贷企业了解基本信息、回来整理资料要到灯火通明。还有支行电脑主管金如峰，这个年轻人对工作有一种执着的负责，甚至在今年刚做爸爸这段时间也很少休息去疼爱宝宝。

多么纯朴的员工们，多么可爱的同事们，其实可爱的人还有很多很多……可爱的员工不仅在滨海支行营业部，还在我们全行的所有网点，这些可爱的一线员工就像是我们在行这幢大楼最坚实的基础，我相信再加上我们领导的精心设计和各类业务骨干的框架固定，我们的事业会越办越红火！🌈



可爱的湖塘之校

文
湖塘支行
嵇伟娜

时光总是在我们不经意间匆匆溜走，将我们这些似懂非懂的小青年推向了人潮拥挤的社会。工作中，我边学边想，走走停停，每天都积累那么一小点，却学到了很多，使得独立上柜操作开始顺利，而这些很大一部分要归功于那些可敬可爱的师傅们。

在我们湖塘支行的营业部里，师傅们个个都当得很称职，他们每个人都有其闪光点。有服务态度很好的，有理论知识全面的，还有技能素质很强的，他们个个都有自己的一套。

这些师傅之所以可敬，是因为他们都不吝啬把他们这么些年积累的“内功”传授于我们这些懵懵懂懂的小徒弟，遇到他们我觉得自己很庆幸。他们每个人都乐意传授，只要营业场内的客户不是很多，他们就给我很多次上柜操作的机会，在操作过程中，他们都很“严格”，这必须要怎么做，这个不能这么做，每一个步骤，都经过了这些师傅们的指点，让我们可以从一开始就养成良好的柜面操作习惯。无论是在操作技能方面还是服务六要素上，他们都会指出我做得不够好的地方，让我不断改进，让我发自内心的感动。

而之所以又称他们可爱，是因为他们很平易近人，只要是不在工作时间，他们就都有很可爱的一面。某些师傅爱好看小说看杂志，中午休息时间总能看到她拿着书在细细品味，那种感觉很好，仿佛回到了学生时代；而某些师傅又喜欢美食，所以她总能带来一些关于美食的消息，比如某某地方又开了一家新店啦，某某地儿的小吃很好吃啦等等，各路美食消息都从她的嘴里蹦出来；还有些师傅爱开玩笑，总有讲不完的笑话，这正好给我们忙碌了一天的神经轻松一下……

虽然在柜台的工作很琐碎，也很平凡，但正因为有了师傅们的种种可爱，让我这个新员工能感受到大家庭的温暖和包容；在平凡的工作和生活里，师傅们宝贵的人生经验和闪光的生活智慧，让我懂得了如何去找寻工作与生活的平衡点，对未来充满热情和向往。🌍

可爱的轻纺城之家

文：轻纺城支行 徐雅萍

轻纺城支行营业部，有着一个治家有方的年轻“大家长”袁军，美貌与智慧相兼的“内当家”娴娇，平时话不多做事却很细心的“二当家”徐进，稳重的月文，优雅的诸芳，可爱的莎莎，花花的红梅……十几只勤劳“小蜜蜂”组成了一个大家庭。

在这里，每天清晨都会传出快乐的笑声。不要奇怪，那是我们在开晨会：做游戏，小运动，健身操，跳舞……每天一个花样，让大家有一个好心情投入一天的工作！别以为我们只会玩，工作的时候可一点都不马虎。一到时间，我们站立微笑迎客，开始了一天忙碌的工作。

快乐和谐的家庭是大家共同营造的。在这一年来，我们努力地学习，努力地工作，大家的感情也在一次次的活动和经历中得到了考验和升华。就像前不久，我行评选“十佳”服务明星支行，我们轻纺城支行营业部作为一个候选支行，要时刻接受检验。娴娇身兼数职，作为支行的内当家，又是我们支行的内训师，每次的周例会，她总是会仔细地点评我们工作上的不足，帮助我们及时改进。在工作上与之相配合的“二当家”徐进更是没话说，有着多年工作经验的她从不厌烦我们在工作上的咨询，耐心地帮大家解决难题，好脾气的她因而赢得了我们大家的爱戴。当

然这个快乐的大家庭少不了我们一群“嗡嗡的小蜜蜂”，做事要求处处完美的诸芳、性格爽朗的组长小艳、谨慎老实的主办惠明、年龄最小活泼可人的阿莎……和谐快乐的一家人在一起，有趣的事情说不完！

一个优秀的大家庭是离不开明理的“家长”的，在我们支行有着一个用“以人为本”的管理模式的袁行长，和气的姚行长，平易近人的邵主任和一个“把关手”会计辅导员陈主管。说起陈主管，在工作上，她严格认真，一丝不苟，小小漏洞都躲不过她的“法眼”；在私底下，她居然戏曲、唱歌、跳舞样样精通，是我们支行的“明星”主管！

这就是我们和谐快乐的大家庭！过去，我们真情相伴；而未来更多的日子里，我们会合力成长，共同营造属于我们的大家庭！🌍



可爱的陶堰之日

文：陶堰支行 尉沈丰



天地的节奏似乎已随着我的生活而改变，依稀记得面试时考官这样问过：我们银行是扎根在农村的，可能山里，也可能在水边，你们是否愿意到那样的地方去工作？而现在，我已融入了这个被清澈的河水环绕的小镇。这里的天更蓝云更白，这里有着一片亲切的土地，这里的人们会微笑着和你打招呼，这里就是陶堰。

“啊呀，师傅让开点，我想看看你不停在按的键位是什么？”“为什么师傅长得那么魁梧，打字速度却那么快？”刚刚开始坐在师傅身后学习储蓄业务的我总是这么想。刚报到不久的时候，事事不敢马虎，在师傅身后也是正襟危坐，好不容易瞅到屏幕上闪过一串代码，连忙记在笔记本上，生怕一项重要的本领离我而去。储蓄柜要用到的代码说多不多，说少也不少，笔记本上的内容也因此而不断增加着：1101是开户，1104是销户，5821是缴罚款，但“1103”这个代码是我一开始怎么也想不明白的，因为一会儿有人存钱会用这个代码，一会儿有人取钱还会用到它，难道是我自己眼花？——直到我亲手为客户办好一笔存取业务，微笑着点头目送他离开时，我才明白1103的奇妙！在掌握了所有代码亲自上柜操作之后，小小的满足感油然而生，不由得感叹：原来枯燥的代码页可以这样可爱。

“嗡嗡嗡嗡”，当整间员工寝室都随着汽车的疾驰而震动时，我抱着自己的枕头“呼呼”地睡着了。咱陶堰支行就在104国道旁边，交通的确十分方便，但繁忙公路上的“协奏”也方便的登堂入室了。时间长了，我也就能凭着轮胎压地的声响辨认出这是哪种车型，车速是快还是慢。好在一天的学习工作很是繁忙，到了晚上，再大点的响动我也能把它压在枕头底下。再说了，这汽车的轰鸣声伴着窗外的虫鸣，也算是不错的催眠曲了——忙碌一天后，睡觉也可以这样可爱！

随着工作的不断深入，各种“可爱”也不断地发生在我身边。做好准备，积极乐观地迎接工作和生活带给我的各种挑战，当一切慢慢由陌生变为熟悉，进入人生的另一种境界时，我希望永远保持一个新人的激情和勇气：生活确实可以这样可爱！

编后语：也许这一些人、这一件事，看起来是那么平凡，可是他们在工作 and 生活中所体现出来的我行员工的那种纯洁和高尚的品质、坚韧和刚强的意志、淳朴和谦逊的气质，美丽和宽广的胸怀，是那样的可爱！作为一名普通员工，也许我们平凡，但我们拥有特有的团结协作；也许我们平凡，但我们拥有顽强拼搏的精神；也许我们平凡，但我们拥有优质的服务；也许我们平凡，但我们拥有幸福的生活。我们为我们的平凡，我们为我们的可爱，自豪！

BABY SHOW



何仲凯的儿子
何子轩
生活有你更精彩!



冯新红的女儿
宋奕含

谢芳芳的宝宝
宝宝四个月大了，体重增加了不少，妈妈都抱不动啦。看到宝宝健康、已快乐地成长，妈妈非常开心。祝你成为一个坚强的小男子汉。



单利芬的儿子
陈嘉睿



钱利琴的女儿李雨曦
在新的一年里，看着小优优一天天长大，初为人母的我感受到的是满满的幸福。在新的一年里，祝女儿健康快乐，有一个无忧无虑的美丽童年!

潘水英的女儿
新年伊始，愿你
健康快乐每一天!



沈云的女儿
沈玥孜



章鲁萍的儿子
钱晨溢

